

HELYREÁLLÍTÓ MUNKA MAGYARUL — ESETTANULMÁNY
Małgorzata Suszczyńska

PhD dolgozat
Témavezető
Dr. Németh T. Enikő

Elméleti nyelvészet doktori program
Angol-Amerikai Intézet
Szegedi Tudományegyetem
2010.

1. Bevezetés

Dolgozatomban a retrospektív helyreállító munkát (HM) vizsgálom a magyar nyelvben, melyet többek között bocsánatkérésből, kifogásból, magyarázkodásból vagy önnön hiányosságunk beismeréséből álló személyközi konfliktusok kezelésére irányuló stratégiák halmazaként definiálok.

Dolgozatomban (1) amellet érvelek, hogy lehetséges (részben) összhangba hozni a hagyományos, a Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns (CCSARP) (Blum-Kulka et al. 1989) által fémjelzett HM szemléletet az újabb, diskurzus-alapú udvariasság elméletekkel (pl. gyakorló közösségek 'Community of Practice,' Watts 2003, Mills 2003), és (2) Meier's (1992) jóvátételi munka modellje alapján kifejlesztem és alkalmazom a kiterjesztett helyreállító munka (HM) modellt. A diskurzuson alapuló szemlélettel összhangban, a saját HM modellem a stratégiai viselkedések (az udvariastól udvariatlanig terjedő) széles skálájára terjed ki, és feldolgozási módszere a kultúrák közötti és kultúrákon átívelő kutatásokban általánosan elterjed CCSARP kód-kézikönyvnek kínál alternatívát. Nem utolsó sorban a tanulmányom nagyban hozzájárul a magyar HM és udvariasság-kutatáshoz és a beszédaktusok szocio-kulturális kontextusának szociopragmatikai elemzéséhez.

2. Elméleti alapok

A második fejezetben a dolgozatom témájához kötődő elméleti megközelítésekből ismertetek néhányat. Bemutatom tehát a beszédaktus elmélet bocsánatkérésre vonatkozó részeit (Searle 1976) majd a későbbi fejleményeket, ismertetem a szociálpszichológia alapvetéseit, különös tekintettel a Goffman által bevezetett 'homlokzat' és 'helyreállító munka' fogalmakra (1971), a beszámolók és benyomáskeltés irodalmát, (Potter és Wetherell 1996, Leary 1995), majd kritikai elemzés alá veszem az udvariasság elméleteket.

A nyelvi udvariasság elméleteit a következő csoportokra osztom: (1) a 'hagyományos,' prediktív (Leech 1983; Brown and Levinson 1978, 1987) és (2) a diszkurzív (más szóval posztmodern) megközelítés (Watts 2003; Locher and Watts 2005; Eelen 2001; Mills 2003; Kádár 2009), ahol az előző „az udvaria(s)tlan)ságot szociálisan előre meghatározott illokúciók halmazának tekinti” míg az utóbbi „amellet érvel, hogy a megszólított értékelése is legyen része vizsgálatnak” (Kádár 2007: 6-7).

Magam az ellen érvelek, hogy kritikátlanul felhasználjuk Brown és Levinson tartózkodó udvariasság fogalmát a bocsánatkérés vizsgálatokban, viszont amellet, hogy a diskurzus alapú szemléltet használjunk, különös tekintettel a 'relációs munka' fogalmára (Watts 2005) és Mills (2003) elméleteire az udvariasság és gender viszonyáról a gyakorló közösségek (GyKöz) (Eckert and McConnell-Ginet 1999, 2003) tükrében. Ezek szerint az udvariasság nem egyének munkájának eredménye, hanem gyakorló közösségekben hosszabb beszélgetések alatt történik meg, és ki van téve nemi sztereotípiáknak, hiszen a GyKöz tagjainak elvárásai vannak a férfiak és a nők nyelvi viselkedésével szemben.

A tanulmány kitér a bocsánatkérő és bocsánatot nem kérő viselkedésre, és külön figyelmet szentelek a homlokzatot bizonyos helyzetben ellehetetlenítő nyelvi udvariatlanságnak.

3. A bocsánatkérés kutatása

A harmadik fejezetben ismertetem a bocsánatkérés taxonómiáinak fejlődését és a téma kutatásának más területeit, pl. a kultúrák közötti bocsánatkérés kutatását, a bocsánatkérés irodalmát az udvariasság és gender kapcsolatáról, és a politikai bocsánatkérésről. Ha áttekintjük a kultúrákon átívelő és a kultúrák közötti nyelvi kutatásokat, akkor egyértelmű, hogy igen kevés, a kultúrákon átívelő, gyakran felszínes hasonlóság van a választott

stratégiában, ezzel szemben a bocsánatkérés és a helyreállító munka erősen kultúra-specifikus és alapos elemzésre van szükség, hogy a megérthessük az egyes kultúrákra jellemző sajátosságait. Nagy szükség van megfelelő helyreállító munka modellre tehát, hogy megvilágítsuk és értelmezzük ezeket a sajátosságokat. A CCSARP bocsánatkérés-taxonómiája (Blum-Kulka et al. 1989) különösen érdekes számomra, hiszen éveken át ez volt az egyetlen bocsánatkérésre vonatkozó beszédaktus modell, melyet korábbi és újabb bocsánatkérés tanulmányokban is kellő kritika nélkül alkalmaztak. A következő fő kategóriák tartoznak a CCSARP modellbe: (1) a szándékot explicit módon magukba foglaló megnyilatkozások (illocutionary force indicating devices, IFID-ek), pl. *(Nagyon) sajnálom, bocsánatot kérek*; (2) a felelősség fölvállalásának stratégiái, pl. a saját hiba beismerése, pl. *Az én hibám volt*, az önnön hiányosságunk explicit beismerése, pl. *Olyan feledékeny vagyok*, vagy akár a szégyen be nem ismerése, pl. *Nem az én hibám volt*; (3) magyarázkodás vagy beszámoló, pl. *Szörnyű volt a forgalom*; (4) (a sértéshez kapcsolódó) jóvátétel följánlása, pl. *Kifizetem a kárt*; és (5) ígéret a jövőbeli elkerülésre, pl. *Nem fordul elő többet*. Bár számos kutató módosította már ezt a CCSARP felsorolást, mégis orvosolatlan maradt az a probléma, hogy milyen kritériumok alapján lehetne ezeket a stratégiákat magasabb rendű csoportokba sorolni. Meier (1992, 1998, 2004) volt az egyetlen, aki megpróbálta kritikai szemlélettel értékelni a CCSARP-modellt, és ő a következő két kifogást emelte: (1) hiányzik az a kapcsolat, mely összekapcsolná a csoportosítás rendszerét egy, az azt megalapozó elméleti kerettel, és (2) a „felelősség fölvállalása” kategória, mivel túl tág, problematikus.

Aston's (1988) és Widdowson's (1990) szerint a kommunikáció a társas kapcsolatok diszkurzív kialakítása az egymás közti jó és harmonikus viszony és az érzelmi egymásra hangolódás fenntartásával. Erre alapozva Meier úgy érvel, hogy amikor úgy tűnik, hogy egy bizonyos egyén felelős valamely társadalmi norma megsértéséért, az ő saját imázsa megsérül, ami vagy személyek közti diszharmóniához vezet, vagy ahhoz, hogy a beszélő és a megsértett fél „világa” eltávolodik egymástól. Hogy az adott társadalmi csoportban helyreállíthassa az elkövető az imázsát, olyan jóvátételi stratégiákhoz folyamodik, melyeket eleve arra terveztek, hogy a résztvevők „világait” egymáshoz közelebb hozza, helyreállítva a személyek közötti harmóniát és társadalmi egyensúlyt. Meier kódolási sémája ezen a fogalmi meghatározáson alapul és három magasabb, „orientációnak” nevezett kategóriát tartalmaz, melyek azt reprezentálják, hogy hogyan jöhet létre a beszélő (B) és hallgatója (H) közti konvergencia: (1) B>H orientáció: a B megérti és elfogadja a H álláspontját, aki szerint B, mint elkövető őt megbántotta (olyan stratégiák tartoznak ide, mint például a vádak elfogadása, pl. *Az én hibám*, a jóvátétel felajánlása, pl. *Kifizetem a kárt* vagy a B iránti aggodalom, pl. *Rendben vagy?*); (2) B<H orientáció: a B megpróbálja a saját helyzetét megértetni a H-val, hogy így győgítse a B és a tette közti felelősség kapcsolatát (olyan stratégiák tartoznak ide, mint például a kifogások és magyarázkodások); és (3) B ><H orientáció: ahol a B és a H középen találkoznak és azon fáradoznak, hogy tiszta lappal indulhassanak újra (olyan stratégiák tartoznak ide, mint például a bocsánatkérő rutin mondatok, pl. *Bocsánat*, vagy a status quo megőrzésének reményére vonatkozó kifejezések, pl. *Remélem azért barátok vagyunk*).

Deutschman (2003: 94) erről azt jegyezte meg, hogy “Meier taxonómiája hasznos mert az udvariasság ego/alter aspektusainak elemzéséhez ad keretet.” Fontos megjegyeznünk, hogy Meier modellje, mivel a beszélők közötti viszonyra épül kompatibilis az udvariasság diszkurzus-alapú elméleteivel.

4. A kutatás

A negyedik fejezetben a disszertáció módszertani kérdéseit (résztvevők, adatgyűjtés, és adatelemzés) és a kiterjesztett helyreállító munka (HM) modellem fejtem ki.

Míg a bocsánatkérésről szóló tanulmányok nagy részre egyetemi hallgatókat vizsgál, én felnőttek vizsgálata mellett döntöttem. A vizsgálathoz felhasznált adathalmaz 102 magyar

tanár (52 nő és 50 férfi) diskurzus-kiegészítő kérdőívre (discourse completion test, DCT) írásban adott válaszaiból áll. A DCT olyan szituációkat tartalmazott, melyekben mindenféle helyzetet és viszonyt lefedve helyreállító munkára van szükség, a magánélettől a munkahelyig, a meghitt és egyenlő viszonytól a távolságtartó és egyenlőtlenig.

Az adatgyűjtés tekintetében, a diskurzus-kiegészítő kérdőívek, bár valóban pl. a természetesség szemszögéből nézve behatároltak, mégis „sokat elárulnak a beszélők stratégiákra és nyelvi formákra vonatkozó pragmalingvisztikai tudásáról [...] és arról hogy milyen szociopragmatikai tudásuk van a nyelvi és stratégiai döntésekhez szükséges kontextuális tényezőkről” (Kasper 2000: 329), különösen, amikor felnőttek szolgáltatnak adatokat olyan adatgyűjtő kérdőív segítségével, melyet a résztvevők élettapasztalatának megfelelően terveztek.

Egyet kell értenem Kasperrel is (1999, 2000), aki az adatgyűjtés során a többféle, egymást kiegészítő adatok használatát támogatja. Mielőtt kiosztottam a DCT kérdőíveket 9 nő és 4 férfi résztvevővel (mindahányan önként jelentkeztek a teljes mintából) félig strukturált interjúkat készítettem, és ők megosztották velem a bocsánatkéréssel kapcsolatos élményeiket a magán, nyilvános, és munkahelyi helyzetben. Bár az interjúk nem képezik a disszertációban leírt adathalmaz részét, mégis utalok rájuk, illetve a bennük található kontextuális megjegyzésekre.

Végül bemutatom a HM modell saját magam által kidolgozott verzióját, melyben kiterjesztem Meier jóvátétel munkára vonatkozó modelljét még egy orientációval: $B \triangleright H$, amely olyan viselkedéseket tartalmaz, melyek megkérdőjelezik a sértett felet vagy elhanyagolják (az elvárt) jóvátételi munkát. Arra is javaslatot teszek, hogy válasszuk ketté a $B \triangleright H$ kategóriát. Így néz tehát ki a kiterjesztett HM modell:

HM orientációk:

1. $B \triangleright H$ orientáció: amikor a B a kibékülésre és feloldozásra törekszik, pl. *Bocsánat*.
2. $B \triangleright H$ orientáció: amikor a B elfogadja a sértésre vonatkozó álláspontját a H-nak és elfogadja a saját szerepét, mint az elkövető. Ez két mód van erre:
 - a) $B \triangleright H$ orientáció (a saját homlokzatot fenyegető tevékenység, S-HFT, Self-Face Threatening Act): a B vádolhatóságára alapoz, pl. *Az én hibám*.
 - b) $B \triangleright H$ orientáció (a hallgató homlokzatát építő tevékenység, H-HÉT, Hallgató-Face Enhancing Act): a H kártérítésén és a probléma kezelésén van a hangsúly, pl. *Kifizetem a kárt*.
3. $B \triangleleft H$ orientáció: a B előadja saját verzióját az enyhítő körülményekre utalva, pl. *Forgalmi dugó volt*.
4. $B \triangleright H$ orientáció: B elutasítja mind a saját szerepét mint elkövető és mind a H-ét, mint sértett fél, e.g. *Nincs okod megsértődni*.

5. Adatelemzés

Az ötödik fejezetben részleteiben is bemutatom az adatokat. Először a kiterjesztett HM modell orientációi alapján elemzem az adatok egészét, ezután pedig ennek egy részét elemzem a gyakorló közösségek (GyKöz) elméleti keretét alkalmazva. Az ideális helyzet az lenne, ha az adatok egészét tudnám ez utóbbi módszerrel elemezni; ezt a jövőben tervezem.

5.1 HM stratégiák az adatokban

Az 5.1 fejezetben az adathalmaz egészében előforduló HM orientációkat vizsgálom. Először a négy alapvető HM orientáció előfordulási gyakoriságát veszem górcső alá:

1. táblázat: HM orientációk az adatokban

HM ORIENTÁCIÓ	ÖSSZES	FÉRFIAK	NŐK
B><H	16,66	15,26	18,21
B>H (B-HFT)	16,64	14,70	18,50
B>H (H-HÉT)	18,87	18,40	19,33
B<H	16,54	15,26	17,77
B><H	2,80	3,42	2,15

Összességében az adatok egészében a négy alapvető orientáció egyenletesen oszlik el: a B><H legfőbb stratégiája, az explicit rutinszerű bocsánatkérés, a beszélő vádolhatóságának kifejezései (B>H (B-HFT)), a H kárpótlására tett kísérletek (B>H (H-HÉT)) és a B önvédelme (B<H). Nem meglepő a B><H alacsony előfordulása, mert a DCT szituációkat úgy terveztem, hogy HM-t eredményezzenek, ne konfliktusról szóló beszédet. Mégis, a B><H meglepte az adathalmazban azért lehetséges, mert az adatgyűjtő eszköz nem kényszerítő erejű, így lehetővé tette a résztvevők számára, hogy olyan választ válasszanak, amelyet csak akarnak.

A gender szempontjából, minden orientáció mutat gender különbségeket, melyek mind a 4 orientáció tekintetében szignifikánsak. A nők több B>H, B<H és B><H orientációjú stratégiát választanak, míg a férfiak szignifikánsan több B><H stratégiát választottak.

A B><H orientáció esetében összességében négy stratégiát különítettem el: rutin kifejezések (RK), pl. *Sajnálom*, Status Quo (SQ), pl. *Ugye nem haragszol?* vagy *Remélem nincs sértődés!?*, felhívás megbeszélésre (FM), pl. *Üljünk le, beszéljünk meg nyugodtabban* és visszavonás (VV), pl. *De hagyjuk ezt a kellemetlen vitát*. Ezek között a legcélratoróbb és legexplicitebb bocsánatkérő stratégia a RK volt a leggyakoribb, nem csupán a B><H orientációban, hanem az adathalmaz egészében, úgy, hogy a nők szignifikánsan többet használták, mint a férfiak.

A következő RK típusokat különítettem el: *NE HARAGUDJ*, *ELNÉZÉST*, *BOCS*, *BOCSÁNAT*, *SAJNÁLOM*, *PARDON*, *I'M SORRY*, és *MEGKÖVETLEK*, bár az utolsó három nagyon ritkán fordult elő. A leggyakoribb bocsánatkérő RK-ek az adataimban az *ELNÉZÉST* és a *NE HARAGUDJ*, ez utóbbit használták szignifikánsan többet a nők, míg az előbbi tipikusan a férfiak választották (cf. Suszczyńska 2005).

A magyar RK-ek elemzése és a különféle szöveggörnyezetben előforduló típusai azt bizonyítják, hogy a bocsánatkérő RK kiválasztása pontosan ezeken a kontextuális tényezőkön múlik, mint a vétség fajtája és súlyossága, a beszélgetőtárs társadalmi szerepe és az elkövető neme. A *NE HARAGUDJ* és *ELNÉZÉST* eloszlása, valamint a többi RK fajta a különféle megvizsgált szöveggörnyezetben arra enged következtetni, hogy a társadalmi harmónia visszaállításában meghatározott szerepeket játszanak. A társadalmilag egyenlő helyzetben levők között esett kisebb sérelmek esetében a *NE HARAGUDJ* volt a leggyakoribb és a sértett féllel való viszonyra utalt, míg az *ELNÉZÉST* olyan sérelmek esetén használták, amikor ismeretlenek, vagy társadalmilag különböző helyzetben levők találkoztak erre a távolságra utalva.

Az, hogy a nők több RK-t használtak, mint a férfiak arra utal, hogy ugyanazokban a szöveggörnyezetekben nagyobb szükségét érezték az explicit bocsánatkérésnek, különösen azokban a helyzetekben, ahol a státus különbség és a szakmai teljesítmény került előtérbe. Az, hogy a nők gyakrabban használták a *NE HARAGUDJ* kifejezést arra utal, hogy egészében véve a nők inkább a másik ember felé fordulnak és a szolidaritást helyezik előtérbe.

Arra vonatkozóan, hogy a magyar RK-ek milyen „munkát” végeznek el az interakció során, a kutatásom résztvevői a *NE HARAGUDJ*-ról azt állították, hogy személyes, érzelmekkel teli és a „másik felé irányul,” míg az *ELNÉZÉST*-t inkább formális, visszafogott és magázódáshoz kapcsolódó kifejezésnek tekintik. A *BOCS* nagyon informális, hétköznapi és tegeződéshez kapcsolódó kifejezés társadalmilag egyenlő felek között, főleg fiatalok, ismerősök, egymással egy szinten állók közötti használatra való kisebb sérelmek esetén. *SAJNÁLOM* kifejezést úgy

írták le, mint az őszinte szomorúság kifejezése, illetve mivel felszínesnek is tekintik, alkalmas a közömbösség és figyelmetlenség kifejezésére. Végül, a *BOCSÁNAT*-ot úgy jellemezték, mint erős és egyértelmű bocsánatkérés, udvarias, de formális, személytelen és hivatalos, és nem szükségképpen őszinte.

A B>H (Saját-HFT) orientáció, ami a B vádolhatóságát fejezi ki 15 RK-t tartalmazott, melyek között a szabálytalanság megállapítása (SzM) volt a leggyakoribb, ami a B beismerése, hogy valami rossz történt, például *Sajnos elszámoltam a ponthatárokat*. Az adatokban a nők szignifikánsan többször használták a SzM-t és használata főleg attól függött, hogy milyen típusú sérelem esett. A szakmai teljesítményt érintő hibák eredményezték a legtöbb SzM stratégiát a nők miatt, akik sokkal több SzM-t adtak elő, mint a férfiak, pl. *F28 Ne haragudj (RK), de nem tudtam megírni az évváró programtervet (SzM)*.

Más, ehhez hasonló B>H (Saját-HFT) stratégiák közé tartozik még a negatív ítélet (NÍ), ami a magyarra igen jellemző RK stratégia (Suszczyńska 1999, 2003), pl. *Ne haragudj (RK), de ügyetlen vagyok (NÍ)*, az érzelmi kifejezések (Érz), amiket a férfiaknál szignifikánsan több nő használ, pl. *Úristen (Érz), otthon felejtettem (SzM)!*, az előkészítés (Elő), ami a „rossz hírek” előkészítésére használandó stratégia, amit a férfiaknál szignifikánsan több nő használ, pl. *Azt hiszem, nagy baj történt, saját hibánk beismerése (SHB)*, pl. *Én hibáztam, ígéret a jövőbeli elkerülésre (ÍJE)*, amit férfiak használnak többet, pl. *Ígérem többet nem fordul elő*, és még néhány hasonló stratégia.

Ami a H jóvátételére koncentráló S>H (Hallgató-HÉT) orientációt illeti, egyértelműen a jóvátevés (JT), volt a leggyakoribb, főként a szakmai kudarc és a dologi kár esetén, pl. *Újra kijavítom mindenki dolgozatát*. Más stratégiák mellett ebben az orientációban az gyakrabban férfiak által használt megszólítások (Megsz), pl. címek (*Igazgató Úr, Főnök*), és az inkább nők által használt keresztnév, becézések (*cicám, szívem, mamókám*), a törődés kifejezése (Tör), pl. *Nem történt semmi baja?*, a megbecsülés kifejezése (Becs), e.g. *Köszönöm, hogy csendben vártatok, megnyugtatás (Nyug)*, pl. *Nyugodjon meg!*, és még néhány stratégia játszik fontos szerepet.

A B<H orientáció a B önvédelmére fókuszál és leggyakrabban, szignifikánsabb többször a nők esetében, kifogás (Kif)-ként jelent meg, pl. *Lemerült a telefonom*. Ez a Kif-stratégia volt a leggyakoribb az idővel, vitatkozással és megszegett ígéretekkel kapcsolatos vétségek esetében, és házastársak között. A B<H stratégiákhoz tartozik még a magyarázkodás (Magy), pl. *Igen, elmondtam (SzM), mert úgy éreztem nem fair dolog, amit csinálsz (Magy)*, amit szignifikánsan több nő használt mint férfi a térrel és vitatkozással kapcsolatos vétségek esetében, a viccelődés (Vicc), a tipikusan „férfi” stratégia, ami mivel újrapozicionálja a sérelem utáni helyzetet megkönnyítheti a HM-t, pl. *Szevasz, régóta vársz már rám (Tör)? Az én üdítőmet már megittad (Vicc)?*, a jó szándék (Js) kijelentése, pl. *Akartalak hívni (Js), de a telefonom lemerült (Kif), következetlenség (Köv) kifejezése, pl. *Ez nem szokott velem előfordulni*, és még néhány hasonló stratégia.*

Végül a B<>H orientáció azokból a stratégiákból áll, melyekben a B-nek nem áll szándékában sem a saját elkövető szerepét, sem a H sértett fél szerepét elfogadni. Az adataimban a leggyakrabban előforduló B<>H stratégiák a szemrehányás (Szem), pl. *Álljon már arrébb (Szem)*, *hát nem lehet magától közlekedni (Szem)*, a Kihátrálás (Kih), amikor a résztvevők semmit nem mondanak, pl. *Nem mondok semmit*, ez utóbbit szignifikánsabb több férfi használta, és a saját vélemény fenntartása (Fenn), e.g. *Elnézésed kérem (RK), de én úgy érzem, hogy nekem van igazam (Fenn)*, amit inkább nők használtak több helyzetben.

5. 2 Helyreállító munka a munkahelyen

A következő fejezetben 10 munkahelyi DCT szituációt elemzek, abból kiindulva, hogy így némi bepillantást nyerhetünk a résztvevők relációs gyakorlatára a munkahelyi GyKöz-ük tagjaként. Az alábbi ábrán látható a 10 munkahelyi DCT szituáció a sötétszürkével jelölve, és 3 másik (21., 3. és 20. szituáció, világosszürkével jelölve), melyek mivel hasonló sérelmekre vonatkoznak, de nem a munkahelyen alapot nyújtanak az összehasonlításhoz. A 11. szituáció pedig mind munkahelyi, mind magán elemeket is tartalmaz. A szituációkat tovább soroltam sérelem, kudarc és gond kategóriákba.



1. ábra. Helyreállító munka a munkahelyen.

Az idővel kapcsolatos sérelmekkel kezdem az adatok elemzését, majd a szakmai kudarcok, viták és munkahelyi gondok következnek. A sérelmek/nehézségek súlyosságának eldöntésére 5-pontos Likert skálát alkalmaztam, melyet a résztvevők töltöttek ki, és ehhez kapcsoltam a különböző helyzetekben használt stratégiák gyakoriságát. Végül a HM orientációk használatát és stratégiát figyeltem meg a különböző helyzetekben.

Az idővel kapcsolatos sérelmek viszonylag homogén csoportot alkottak: a 'késéssel kapcsolatos események.' Öt ilyen szituáció volt, ebből kettő a magán (barát, házastárs), kettő a munkahelyi, szakmai (diákok, iskolaigazgató), és egy (magántanítvány) a kettő közötti: hiszen az intézményesnek számító tanár-diák viszonyt magán, nem intézményes helyzetben játsszák el.

A 17. szituációt (diákok/késik óráról) értékelték a legkevésbé sértőnek ahol az elkövető magasabb státusban van, míg a 19. szituációt (iskolaigazgató/késik) találták a legsértőbbnek, ahol az elkövető alacsonyabb státusban van a sértett félhez képest. Érdekes megfigyelni, hogy a súlyosság értékelése és a felhasznált stratégiák között nem volt összefüggés. A 19. szituációt (igazgató/késik) például a legbántóbbnak értékelték, és mégis nagyjából ugyanannyi stratégiát kapott mint a tanítványokkal kapcsolatos szituációk, olyan „gyakorlat”-jellegű szempontra rámutatva a HM-ban, mely kiemeli mennyire meghatározóak a munkahelyi körülmények, hiszen egyedül maradtak a diákok az osztályteremben, nincs idő hosszas bocsánatkérésre, akár az igazgató, akár a diákok felé, hiszen gyorsan kell kezelni a problémát, hogy kezdődhesse az óra.

Ami a RK-ek használatát illeti, egyértelműen elkülönült a magán és munkahelyi környezet, hiszen ez utóbbiban jóval kevesebb RK fordult elő. Ha a RK típusokat nézzük, a legvilágosabban a szinte egyöntetű *Elnézést*-használat szakmai kudarcok esetén – más RK szinte nem is fordul elő ebben a kontextusban.

Érdekes, hogy a 11. szituáció (magántanítvány/késik) sokkal nagyobb stratégia átlagot kapott és több jóvátételi és védekező stratégiát, mint a 17. (diákok/késik óráról), míg ez utóbbiban viszonylag sok bocsánatot nem kérő B<>H orientáció volt. Néhány példa élesen megvilágítja a különbséget: 11. szit. (magántanítvány/késik) *Ne haragudj (RK) a késésért (SzM), tudnál tovább maradni egy fél órával?(JT) Természetesen ezért nem kell fizetned semmit (JT)*; 17. szit. (diákok/késik óráról) *Hát nem igaz, hogy nem lehet benneteket egyedül hagyni. Mindenki a helyére, de sürgősen (Szem).*

A 19. szituáció (iskolaigazgató/késik), az önvédelemhez kapcsolódó B<H orientáció volt a leggyakoribb. A gender különbségek is jól látszódtak: a nők explicitebben kértek bocsánatot, és férfi munkatársaiknál többször ismerték be a bűnösségüket, pl. F37 *Tudom, elkéstem (SzM). Most sietek órára, utána bemegyek hozzád (JT).*

A szakmai kudarc kategóriába a 8. (diákok/dolgozateredmények) és a 12. (iskolaigazgató/csúszás a tervvel) szituáció tartozik. A résztvevők a 12. szituációt (iskolaigazgató/csúszás a tervvel) a 8. szituációnál (diákok/dolgozateredmények) sokkal súlyosabbnak ítélték. Mind a két szituációban kevés B><H stratégia volt megtalálható (itt: RK-ek). A 8. szituációban (diákok/dolgozateredmények) a férfiak szinte alig használtak RK-eket, míg a nők háromszor annyit kértek bocsánatot a diákoktól, mint a férfiak. A HM legnagyobb része a szakmai kudarc kategóriában a B>H (Saját-HFT) (a B vádolhatósága) orientációra és B>H (H-HÉT) (a H jóvátétele) orientációra épült, a B<H (a B önvédelme) elhanyagolásával. A B>H (Saját-HFT) (a B vádolhatósága) és a B>H (Hallgató-HÉT) (a H jóvátétele) orientációkra egyenlő arányban utaltak a 12. szituációban (iskolaigazgató/csúszás a tervvel), pl. M24 *A programterv még nincs kész (SzM), rengeteg dolgom volt (Kif), de a jövő hétre megcsinálom (JT)*, azonban a 8. szituációban (diákok/dolgozateredmények), majdnem kétszer annyi kompenzáló H-HÉT volt mint Saját-HFT (a B vádolhatósága), bár a nők többször mutattak vádolhatóságot mint a férfiak, pl. F22 *Köszönöm, hogy szóltatok (Becs), ez az én hibám volt (SHB), sajnos elszámoltam a ponthatárokat (SzM). Mindjárt megnézzük még egyszer őket (JT).*

A munkatársakkal és házastársakkal való vita-helyzeteket a résztvevők összessége, és különösen a 21. szituációt (házastárs/vita) a férfiak mint a legbántóbb vita-helyzetet értékelték. Mind a három vita-helyzet nagyjából azonos mennyiségű B><H stratégiát kapott, bár a 21. szituációban (házastárs/vita) a SQ volt a leggyakoribb, pl. F25 *Na édes (Megsz), ne veszekedjünk már! (SQ).* Ami a B>H (Saját-HFT) (a B vádolhatósága), orientációt illeti, mind a két nem (de különösen a nők) a 9. szituációban (férfi munkatárs/vita) használták a legtöbbet, pl. F33 *Ne haragudj (RK), egy kicsit elragadtattam magam (SzM/NÍ), máskor vigyázok, hogy ez ne forduljon elő (ÍJE), és jóval kevesebbet (majdnem a felét csak) a házastárs helyzetben.*

A B>H (Hallgató-HÉT) (a H jóvátétele) leggyakrabban a 21. szituációban (házastárs/vita) fordult elő, különösen a férfi válaszadókat tekintve (pl. *gyere együnk egy „békefagyit”*). Mind

a két nem (különösképp a nők) kevesebb 'jóvátételi' stratégiát használtak, amikor a munkatárs-helyzetekre reagáltak, pl. *Meghívhatlak egy vigasz kapucsinóra?*

A B<H (a B önvédelme) orientáció esetében kifogásokat alkalmaztak a leggyakrabban és ezek fontos szerepet játszottak a vita-helyzetekben. A legtöbb kifogás a 21. szituációban (házastárs/vita) hangzott el, e.g. *Fáradt és ideges vagyok*.

Végül gyakori volt a B<>H stratégia is mind a három vita-helyzetben, különösképp a 21. szituációban (házastárs/vita) mind a két nem számára. A férfi válaszadók nem tettek sok különbséget a három vita-helyzet között, a női válaszadók azonban több B<>H stratégiát használtak a 21. szituációban (házastárs/vita), mint a 9. szituációban (férfi munkatárs/vita) és még kevesebbet a 23. szituációban (munkatársnő/vita). A nők tehát sokkal kevesebbszer kérdőjelezték meg (virtuális) munkatársnőikkel a viszonyukat, mint a férfi munkatársaikkal vagy (férfi) házastársukkal. A fő B<>H stratégia a kihátrálás volt, amit főleg férfiak, és főleg a 23. szituációban (munkatársnő/vita) használtak, pl. M44 *Majd megbékül*.

Három olyan szituációt is elemeztem, ami munkahelyi gondokat jelenített meg, amiből kettő kisebb kihágás (a munkatárs asztalának használata véletlen, és íróeszköz vissza nem adása) és egy nagyobb (a tanításhoz szükséges kazetta vissza nem adása). A14. szituációban (munkatárs/asztal) a B>H (Hallgató-HÉT) (a H jóvátétele), pl. M33 *Rögtön rendet csinálok a helyemen* (JT) fordult elő; a 15.-ben (munkatárs/tűzőgép) a résztvevők sok B>H (Saját-HFT) (a B vádolhatósága) stratégiát adtak elő és csak az után kompenzálták a H-t, pl. F22 *Bocsánat* (RK) *én voltam a ludas* (SHB). *Tessék, itt a tűzőgép* (JT), míg a 10. szituációban (munkatárs/kazetta) mind a két orientáció (Saját-HFT és Hallgató-HÉT) is nagyon gyakran előfordult; gyakrabban a Saját-HFT (a B vádolhatósága), pl. F37 *Hát persze, hogy elfelejtettem* (SzM). *Azonnal hazaugrok érte* (JT). Fontos megjegyezni, hogy mind a három munkahelyi gondot bemutató helyzetben a konfrontációra épülő S><H orientációt alig használták.

6. Következtetések

- A helyreállító munka kiterjesztett modelljéről állítható, hogy a már létező bocsánatkérés modellek mellé egy új, alternatív perspektívát kínál és az adatelemzéshez rendezett alapot nyújt. Az elemzés során talált stratégiák jól hozzárendelhetők a létező orientációkhoz anélkül, hogy újabb kategóriákra lenne szükség.
- Elemzésem alátámasztja az általánosabb (pl. SzM, Kif, JT) és a kontextus-specifikusabb (pl. ÍJE, Tör, NÍ) stratégiák elkülönítését (Blum-Kulka et al. 1989). Az elemzésem ehhez azt teszi hozzá, hogy minden HM orientációhoz tartozik egy fő stratégia, ami annak az orientációnak a leggyakoribb megnyilvánulása (pl. SzM – B<H (Saját-HFT), JT – B>H (Hallgató-HÉT) vagy Kif – B<H).
- A HM stratégiák közti választás összetett módon függ a gendertől. A nők szignifikánsan több stratégiát használtak minden HM orientációban, szignifikánsan több RK-t, ezen belül is gyakrabban a Hallgató-orientált *Ne haragudj*-ot. Míg a nők szignifikánsan többször használták az Érz, Kif, Elő és Meglepődés stratégiákat, másokat, mint pl. Felelősségvállalás, Vicc, Szem, és ÍJE is, bár nem szignifikánsan, de több férfi választotta. Ezek az adathalmazomban található tendenciák arra engednek következtetni, hogy a női résztvevők „nőies” stratégia választásai, melyek az érzelmességet, a bűnösséget, és a számonkérhetőséget fejezik ki a nemi sztereotípiákat követik (Mills 2003); mégis, sok női válasz inkább ellenpélda erre (pl. sok nő választotta a Fenn-t, a saját vélemény fenntartását).
- A GyKöz fogalom használata lehetőséget teremtett, hogy más, eltérő kontextusban értelmezsem az adataimat. Ha a GyKöz perspektívából szemléljük, az olyan válaszok

mint például M26 *Mi ez a ricsaj?! Becsöngettek, vagy nem? Hang nélkül, a helyén várja, hogy megérkezzen a tanár* úgy is értelmezhetők, mint a tanárok által, az ő „relációs gyakorlatukban” használt engedélyezett udvariatlanság a diákokkal szemben. További kutatásra van ahhoz szükség, hogy a diákok oldaláról is megismerjük ezt a viselkedést és, hogy hogyan értékelik ezt maguk a tanárok.

- A „relációs gyakorlat” fogalma miatt releváns lehet Watts (1992, 2003) relációs munka modellje is különösen a taktikus, jelöletlen viselkedés fogalma. A taktikus viselkedés fogalmát nézetem szerint nehéz a bocsánatkérésre, vagy a HM-re alkalmazni amiatt a tény miatt, hogy a bocsánatkérés nagyon gyakran könnyen észrevehető és jelölt viselkedés. A köszönéstől, bóktól és megköszönéstől eltérően a bocsánatkérés nem társalgási „kenőanyag,” amitől az interakció könnyedén folyik, hanem olyan jelölt kontextusokban jön felszínre, ahol a társadalmi harmónia megsérült. Igen nehéz például az adataimban azokat a HM válaszokat megtalálni, amik jelöletlennek és csak egyszerűen megfelelőnek számítanak. A 19. szituációban például (igazgató/késik), olyan sokféle stratégiát választottak, hogy így mind különleges és kiugró volt. Magukat a résztvevőket kellene erről inkább megkérdezni. Mégis, azt gyanítom, hogy amikor a szöveggörnyezet kiugró, nehéz nem kiugró választ adni. Az lehet a megoldás tehát, hogy a Watts által javasolt kategóriák minden beszédaktusban vagy bármely más „relációs” nyelvi eszközben nem egyformán alkalmazhatók.
- Nagyon gazdag és többdimenziós kép lett a kiterjesztett HM modellel elemzett DCT adatok eredménye. Hogy a magyar társadalom nagyobb részére általánosítható eredményeket kapjunk, több és többféle adatra van szükség.

A szerző kapcsolódó publikációi

- 2010 On (Im)Politeness Behind the Iron Curtain, Eva Ogiermann and Małgorzata Suszczyńska, In Francesca Bargiela-Chiappini and Daniel Z. Kadar (eds), 2010 Politeness Across Cultures. Basingstoke: Palgrave: in preparation.
- 2008 Some Communicative Strategies in Hungary, *Journal for EuroLinguistics* 5 (2008): 58-78, <http://www.eurolinguistics.com>.
- 2007 Helyreállítás-stratégiák nemek szerinti különbségei [Gender differences in repair work]. In: Erzsébet Barát, Klára Sándor (eds.): A nő helye a magyar nyelvhasználatban, "Nyelv, ideológia, média". [A woman's place in language use, "Language, ideology, media"]. Szeged: JATE Press, 195-214.
- 2005 Apology Routine Formulae in Hungarian, *Acta Linguistica Hungarica* 52 (1): 1-42.
- 2003 A jóvátevés beszédaktusai a magyarban [Repair work in Hungarian], *Általános nyelvészet tanulmányok* XX: 255-294.
- 1999 Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies, *Journal of Pragmatics* 31: 1053-1065.
- 1996 On Spoken Discourse: Remedial Accounts in English and Hungarian. In Rácz István (ed.), English Studies and the Curriculum. Proceedings of the First TEMPUS-JEN Mini Conference. Debrecen: Kossuth Egyetemi Kiadó, 71-78.
- 1994 A Study in Intercultural Pragmatics: Apology. *Studies in Applied Linguistics* 1: 111-22.
- 1994 Linguistic Politeness and the Speech Act of Apology. *Proceedings from Negyedik Alkalmazott Nyelvészeti Konferencia (Budapest). Folia Practico-linguistica* 24: 571-8

Hivatkozott irodalom

- Aston, Guy, 1988. Learning comity. Bologna: Editrice CLUEB.
- Blum-Kulka, Shoshana, Juliane House and Gabriele Kasper (eds), 1989. Cross-cultural pragmatics: requests and apologies. Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, Penelope and Stephen Levinson, 1978. Universals in language usage. Politeness phenomena. In: Esther N. Goody (eds), Questions and politeness. Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.
- Brown, Penelope and Stephen Levinson, 1987. Politeness. Some universals in language use. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deutschmann, Mats, 2003. Apologizing in British English. Umea: Umea University Press.
- Eckert, Penelope and Sally McConnell-Ginet, 1999. New Generalizations and Explanations in Language and Gender Research. *Language in Society* 28: 185-201.
- Eckert, Penelope and Sally McConnell-Ginet, 2003. *Language and Gender*, Oxford: Oxford University Press.
- Eelen, Gino, 2001. *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St Jerome Press.
- Goffman, Erwing, 1967. *Interaction ritual*. New York: Anchor Books.
- Kádár, Dániel Z., 2007, Terms of (im)politeness. A study of the communication properties of traditional Chinese (im)polite terms of address. Budapest: University of Budapest Press.
- Kádár, Dániel Z., 2009. Questions on Discursive Politeness Research – A Research Report. LPRG meeting December 2009. (<http://research.shu.ac.uk/politeness/meetingdec09.html>)
- Kasper, Gabriele, 1999. Data collection in pragmatics. *University of Hawaii Working Papers in English as a Second Language* 18 (1): 71-107.
- Kasper, Gabriele, 2000. Data collection in pragmatic research. In: Helen Spencer-Oatey (ed): *Culturally speaking: managing rapport through talk across cultures*. London: Continuum, 316–341.
- Leary, Mark R., 1995. *Self-presentation: impression management and interpersonal psychology*. Madison, Wisconsin: WCB Brown & Benchmark.
- Leech, Geoffrey, 1983. *Principles of pragmatics*. Essex: Longman.
- Locher, Miriam and Richard J. Watts, 2005. Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research* 1 (1): 9-34.
- Meier, Ardith J., 1992. A sociopragmatic contrastive study of repair work in Austrian and American English. Unpublished PhD dissertation, University of Vienna, Austria.
- Meier, Ardith J., 1998. Apologies: What do we know? *International Journal of Applied Linguistics* 8 (2): 215-231.
- Meier, Ardith J., 2004. Conflict and the power of apologies. *PhiN (Philologie im Netz)* 30, 1–17. <http://www.fu-berlin.de/phn/phn30/p30t1.htm>.
- Mills, Sara, 2003. *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Potter, Jonathan and Margaret Wetherell 1996, *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behavior*. London: Sage.
- Searle, John R., 1976: A classification of illocutionary acts. *Language in Society* 5: 1- 23.
- Suszczyńska, Małgorzata, 1999. Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics* 31 (8): 1053-1065.
- Suszczyńska, Małgorzata, 2003. A jóvatevés beszédaktusai a magyarban. *Általános nyelvészet tanulmányok* XX: 255-294.
- Suszczyńska, Małgorzata, 2005. Apology routine formulae in Hungarian. *Acta Linguistica Hungarica* 52(1): 77-116.
- Watts, Richard J., 1992. Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality. In: Richard J. Watts, Sachiko Ide, and Konrad Ehlich (eds),

- Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice, Berlin/New York: Mouton de Gruyter, 43-69.
- Watts, Richard J., 2003. Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.
- Watts, Richard J., 2005. Linguistic politeness research: Quo vadis? In: Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice (2nd edition), Richard J. Watts, Sachiko Ide, and Konrad Ehlich (eds). Berlin/New York: Mouton de Gruyter, xi-xlvi.
- Widdowson, Henry G., 1990. Aspects of language teaching. Oxford: Oxford University Press.